

DAFTAR PUSTAKA

- Adellya, Cut Mellda. (2022). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna dalam Penerapan Sistem Teknologi Informasi Pada PT PLN (Persero) Wilayah Aceh
- Anissa, Faradina. (2016). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Cantik Alamanda. Jurnal 1600-6074-1-PB.pdf.
- Batubara, F., Manurung, J.S.&(2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Promosi Aplikasi Pln-Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Nasional Social &71–82.
<https://ojs.polmed.ac.id/index.php/KONSEP2021/article/view/882%0Ahttp://ojs.polmed.ac.id/index.php/KONSEP2021/article/download/882/419>
- Bogdan, (2020). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theories and Methods*
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN *Mobile*. Jurnal Penelitian Pendidikan, 18(1), 10–17.
- Daryanto & Setyabudi, Ismanto. (2020). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Elpansyah, C., Nurdin, S., & Rahayu, Y. S. (2019). Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Minat Beli Melalui Citra Perusahaan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Umroh PT Indojava Mulia Wisata. Jurnal Sain Manajemen, 1(1), 85–95.
<http://ejurnal.univbsi.id/index.php/jsm/index> 85

- Erica, D., & Al Rasyid, H. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta. *Jurnal Perspektif*, 16(2), 168-176.
- Ghozali. (2018). BAB III Metode Penelitian 3.1. Gambaran Umum Objek Penelitian. 82–96.
- Ghozali, Imam. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 (10th ed.), Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haria, T. T., & Mulyandi, M. R. (2019). Pengaruh *E-Service Quality* terhadap E-Satisfaction pada Pengguna Aplikasi Mobile. 6(1), 135–140.
- Hidayati, I. R. (2020). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Promosi Pada Aplikasi *Pln Mobile* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pln Distribusi Jawa Timur Di Surabaya. *JEM17: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(2), 75–104.
- Kompensasi, P., Kerja, M., Kinerja, T., & Pt, K. (n.d.). *Lampiran 1. Data Kuesioner Penelitian Kuesioner Penelitian. i*, 69–89.
- Kotler, & Keller. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran* (6th ed.). Andi Offset.
- Kotler, Philip; Keller, K. L. (2020). *Manajemen pemasaran : Jil. 1 / Philip Kotler, Kevin Lane Keller; Alih Bahasa Bob Sabran. Jurnal Manajemen Dan Entrepreneurship*, 6(3).
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Kotler, Philip, & Keller. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Person Education.
- Kurnia, M. P. (2022). Pengaruh *Customer Engagement* dan Pemanfaatan Teknologi BRImo Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jelambar. *J-MD: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(2), 70–89.

- Lutfi, L.(2020). Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kehandalan, Dan Jaminan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa (Studi pada KP JNE Mojoagung). *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–18.
- Marwanah, S., & Shihab, M. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kepuasan terhadap kepercayaan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(7), 2804–2822.
- Noviana, Ni Kadek Putri. (2020). Pengaruh Kecanggihan Teknologi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kinerja Individual, Dan Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Fakultas Kedokteran Universitas Udayana. Skripsi. Jurusan Akunatansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Penelitian, K. (n.d.). *Lampiran 1. Kuesioner*. 70–71.
- Purwanto, E., & Budiman, V. (2020). *Applying the technology acceptance model to investigate the intention to use E-health: A conceptual framework. Technology Reports of Kansai University*, 62(05),
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (*Literature Review Manajemen Pemasaran*). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516–524.
- Ribka Lengkey, G., L.Mandey, S., & Soepono, D. (2022). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. *Jurnal EMBA*, 4(5), 62–71.
- Saing, D., & Airlangga, U. (2024). *Service Quality and Customer Satisfaction With Pln Mobile Application Accessibility : a Literature Review* Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Aksesibilitas Aplikasi PLN Mobile : Sebuah Telaah Literatur. 7.

- Saputro, D. A., Hufron, M., & Slamet, A. R. (2017). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, dan Switching Barriers Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Ogan Malang). *Jurnal Riset Manajemen*, 6(2), 124–135.
- Sasambe, G., Massie, J. D. D., & Rogi, M. (2023). Pengaruh Produk, Harga, Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Di Freshmart Superstore Bahu Manado Terkait Penerapan Protokol Kesehatan Dalam Pencegahan Covid19 (Studi Pada Konsumen Freshmart Superstore Bahu Manado). *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(3), 186–195.
- Siti Akromah, & Indah Respati Kusumasari. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantara*, 2(2), 105–116.
- Slamet Riyanto. 2020. Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen, Sleman: CV Budi Utama.
- Sugiyono. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia, Diana. (2019). Pemasaran, Esensi & Aplikasi. Yogyakarta: Andi
- Tumsifu, E., Dev, J., & Gekombe, C. (2020). *Small and Medium Enterprises and Social Media Usage: A Fashion Industry Perspective*. University of Dar Es Salaam Library Journal, 15(1), 101–124.
- Whimphie Billyarta, G., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy. *Optimal*, 18(1), 41–62.
- Yuliana. (2019). "The Influence Of After Sales Service On Customer Loyalty Sim Card (Survey On Student Of Economics Faculty Umn Al Washliyah And Univa Medan)". *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, Vol. 4(2).

- Zeithaml, V. A. (2018). *Service Quality Dimensions . Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. MC Graw Hil Education.
- Zulfianto, A. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, E-Service Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Ojek Online Di Medan (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya). (Juliandi & Irfan, 2013, hal. 86)

